

# 石川県保険医協会 オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート **最終報告**

2023年6月26日  
石川県保険医協会

私たち石川県保険医協会は、保険医の生活と権利を守るとともに、県民の健康と医療の向上をめざして、1975年の設立以来、多様な活動を行っている自主的な団体であり、現在、石川県内の医科・歯科保険医約1,000人（石川県内の開業医師・歯科医師の約7割相当）で構成している。

2023年4月より、医療機関におけるオンライン資格確認システム導入が義務化（経過措置があるため、現時点で未実施の医療機関あり）され、実施から2カ月が経過した。

しかし、医療現場では、マイナ保険証によるものをはじめとしたシステムトラブル等が多発しており、当会も加盟する全国保険医団体連合会（以下、保団連）では、全国の保険医協会・保険医会に緊急のアンケート調査実施を呼びかけ、度々記者会見なども実施している。

上記の取組に呼応して、石川県保険医協会では、6月5日に全会員（医科・歯科1000人）に向けて緊急アンケートの協力を呼びかけた。6月15日に「中間報告」を発表したが、以下は、その後に寄せられた回答も踏まえた最終報告である。

本調査結果では、回答のうち7割以上の医療機関からトラブルが発生したことなど、医療機関の窓口におけるトラブル対応、患者への対応に苦慮している実態が浮き彫りになった。

この国民皆保険制度そのものを揺るがす危機を打開する唯一の手段は、一旦オンライン資格確認システムの運用を停止し、現行の健康保険証の発行を存続させることに尽きる。

私たちは、国民・県民の命と健康をまもる医師・歯科医師の団体として、保険証で安心して受診できる国民皆保険制度の存続を強く要望する。

## ○最終報告のポイント

- ①73件（回収率7.3%）の回答中、オンライン資格確認システムの導入割合は、「実施している」が65件（89.0%）、「準備中」および「経過措置を申請した」が計8件（10.9%）であった。
- ②実施済みの65件中、トラブルを1例でも経験した医療機関は47件（72.3%）に上った。
- ③トラブルの類型としては、「保険者情報が正しく反映されていなかった（無効・該当資格なしと表示された等）」が最も多く、35件より寄せられた。
- ④トラブルの具体的な事例として、本来資格があるはずの人が資格無効となるケース、カードリーダー等のシステムエラーなど多くの事例が寄せられているが、とりわけ深刻なものとして「マイナ保険証で読み込んだデータが約10年前に資格喪失したものであった」との事例も寄せられた。
- ⑤トラブル対応の手段として、「その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認した」が35件と最多となった。また、健康保険証を持ち合わせていないために対応できなかったという事例も8件寄せられている。
- ⑥トラブルによって、患者に一旦10割負担を請求したケースが6件の医療機関より回答された。
- ⑦上記のほか、顔認証やカードリーダー操作などシステムエラーによって受付スタッフの負担が増えた、資格情報の更新に時間がかかり結局保険証を確認しているなど、多様な声が寄せられた。

◎ 本調査の基本情報

- 【送付総数】 1,000 件  
【対象】 石川県保険医協会会員の医師、歯科医師  
【集計期間】 FAX または Google フォームにて、6月5日～6月20日  
【回収数/回収率】 回収数 73 件 / 回収率 7.3%

※質問項目等は保団連に準拠、別紙調査票のとおり（問1 都道府県を削除し、各番号を繰り上げた）。

※以下の各表中の数値はすべて小数点第二位を四捨五入した値としているため、必ずしも合計値が100%にならない場合がある。

※回答率の割合は、各表の合計値に対する割合となる。

### 【問1：年齢】

項目	回答・回答率	
20 歳代	1 件	1.4%
30 歳代	2 件	2.9%
40 歳代	14 件	20.0%
50 歳代	22 件	31.4%
60 歳代	17 件	24.3%
70 歳代以上	14 件	20.0%
無回答	3 件	4.2%
合計	73 件	100.0%

### 【問2：医療機関の区分】

項目	回答・回答率	
医科 無床診療所	47 件	64.4%
医科 有床診療所	5 件	6.8%
歯科診療所	10 件	15.1%
病院	10 件	13.7%
合計	73 件	100.0%

### 【問3：オンライン資格確認の実施について】

オンライン資格確認システムの実施状況については、「実施している」が65件（89.0%）の回答となった。また、既に申請を行ったが「準備中」が3件（4.1%）、「経過措置を申請した」が5件（6.8%）となっている。

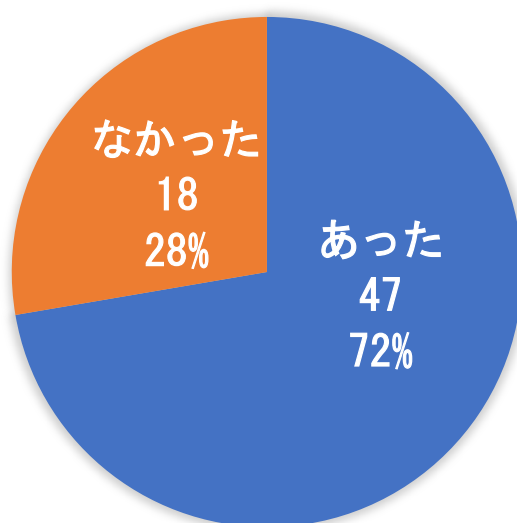
項目	回答・回答率	
実施している	65件	89.0%
準備中	3件	4.1%
経過措置を申請した	5件	6.8%
その他	0件	0.0%
合計	73件	100.0%

### 【問4：オンライン資格確認システムによるトラブルについて】

オンライン資格確認システムによるトラブルの有無については、1例以上経験した医療機関が47件（72.3%）にも上った。

項目	回答・回答率	
あった	47件	72.3%
なかった	18件	27.7%
合計	65件	100.0%

オンライン資格確認導入後のトラブルの有無

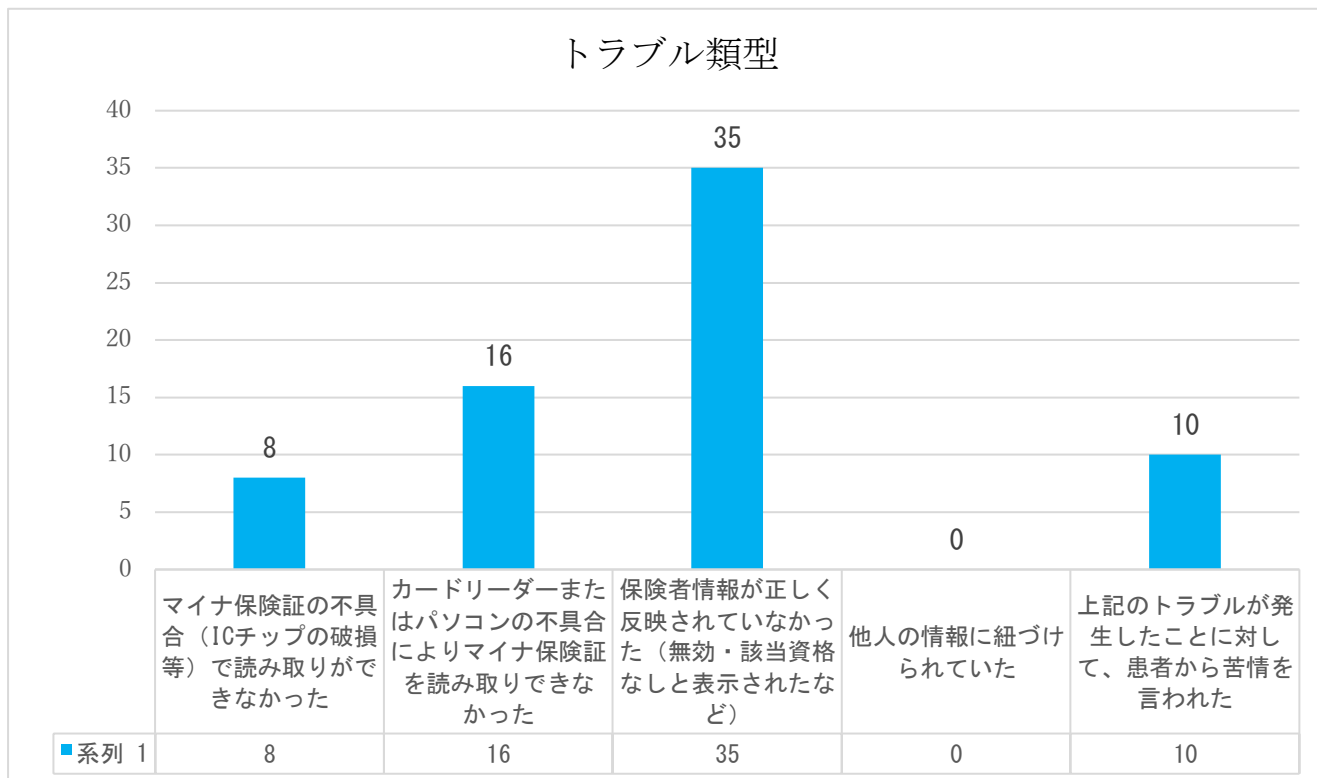


## 【問5：どのようなトラブルだったか（複数回答可）】

トラブルの種類としては、本来資格があるにもかかわらず無効、該当資格なしと表示されたなど「保険者情報が正しく反映されていなかった」が35件と最多であった。

続いて、「カードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険証を読み取りできなかった」、「トラブルが発生したことに対して、患者から苦情を言われた」などの回答が寄せられている。

項目	回答数
マイナ保険証の不具合（ICチップの破損等）で読み取りできなかった	8件
カードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険証を読み取りできなかった	16件
保険者情報が正しく反映されていなかった（無効・該当資格なしと表示されたなど）	35件
他人の情報に紐づけられていた	0件
上記のトラブルが発生したことに対して、患者から苦情を言われた	10件



## 【問6：問5のトラブルの具体的な内容（抜粋・整理）】

トラブルの具体的な内容としては下表および次頁の表のとおり。

主なものとしては、顔認証時にエラーが起きるケース、カードリーダーで正しく読み取れないなどのシステム上の問題や、保険資格の有無の不一致など保険証とマイナ保険証の情報の相違があったなどである。また深刻なものとして「マイナ保険証で読み込んだデータが既に（約10年前）資格喪失したものであった」との事例も寄せられた。

### マイナ保険証に紐づけられた情報の不備に起因するトラブル

1	マイナ保険証で読み込んだデータが既に（約10年前）資格喪失したものであった
2	後期高齢者医療の保険証の有効期限が反映されていなかった
3	保険証の負担割合が違っていた
4	使用できるはずの保険証を持参しているのに資格無効になる
5	無資格者なのに資格有りになっていた
6	新しい保険証が発行されているのに、古い保険証が紐づけされている。本人は無効なのに、家族は有効になっている（逆もあり）
7	健康保険証とマイナンバー両方持参されていて健康保険証の情報がマイナンバーにまだ反映されていなかった（資格取得から1ヶ月以上経っていたのに）
8	保険証が切れているはずなのに、マイナンバーでは使用できることになる。1カ月以上前に切れているものもあり、正確性にかける。信用が出来ない
9	マイナ保険証で有効であった資格が喪失であったため後日保険者より返戻対象であると連絡を受けた。また新しい保険情報が入っていない為、医院から患者様へ保険証の持参をお願いして再確認する必要が出た。点数によっては返金作業もでてくるので困っている
10	枝番と有効期限の不一致
11	レセコンでオンライン資格確認を行い、情報を取り込むと、保険証と違う情報が取り込まれるので困る
12	オンライン資格確認をした際、入力に間違いがないのに『選択した保険に該当する資格はありませんでした』と出ることがある。保険者に確認するとマイナンバーない方ではないかとのことだったが、その場合はコメントを変えるなどしてほしい（現在は保険証を信じ保険者への確認をしていない）
13	新しい保険証になり、まだ証が届かずマイナカードで、と読み取りしたが上書きされていなかった。まだ使えないの？などと言われた（すぐエラーとなり使えないことあるため）

## マイナ保険証及びカードリーダーやパソコン等のシステム上の不具合に起因するトラブル

1	顔認証ができなかった
2	顔認証でエラーになる方が多い。その場合、暗証番号の入力を願うが、覚えておらず使えない方がいる
3	カードリーダーとパソコンの接続不具合
4	カードリーダーが読みとりできず
5	マイナンバーで受付されても専用 PC に情報が反映されるまで数分かかる。上手く受付できない方もいるが、反映まで時間がかかるため、正常に受付できたかどうか分からない
6	マイナ保険証が使えずに、今までの保険証も持ってきていなかったため、患者が家へ一度帰宅された
7	何度置き直ししても反応しなかった。最近変わった保険証が反映されていなかった。違った方向でマイナンバーカードを置き、置き直ししようとしたら認証システムが準備中の画面となり全く動かなくなった
8	何の不具合で読み取りや保険者情報の確認ができないのか、特定できない。カードリーダーメーカー、レセコンベンダー、マイナポータル、NTT、いずれも他の会社のせいにして、うやむやになり時間が過ぎ、何となく使えるようになっていたりする
9	電子の有効期限が切れていた
10	端末がフリーズして操作できなくなった。システム上、負担割合までは自動で更新されないため間違った負担額を徴収していた

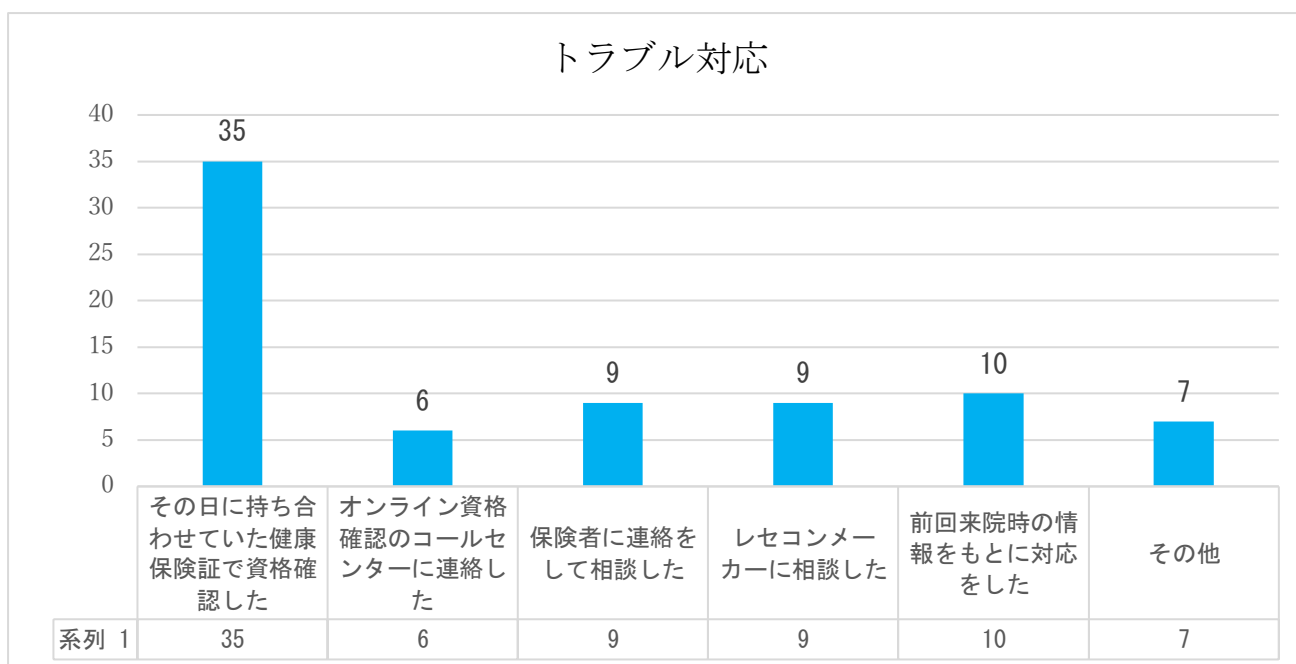
## 【問7：トラブルがあった時点で、どのように対応したか（複数回答可）】

トラブル発生時の医療機関としての対応については以下の回答が得られた。

具体的な対応として、「その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認した」が35件で最多となり、次点で「前回来院時の情報をもとに対応をした」が10件であった。そのほか、保険者やレセコンメーカー、コールセンターに連絡相談するなどの対応を行ったことが回答された。

これらのように、オンライン資格確認システムの動作不良により、結局のところ現行の健康保険証に頼らざるを得ないケースが半数にも上っている現状が窺える。

項目	回答数
その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認した	35件
オンライン資格確認のコールセンターに連絡した	6件
保険者に連絡をして相談した	9件
レセコンメーカーに相談した	9件
前回来院時の情報をもとに対応をした	10件
その他	7件



### ※その他記載内容

- ・ カードリーダーのメーカーサポートに電話した。マイナポータルにメールした。
- ・ レセプト返戻にて判明した為、ご本人に連絡したところ既存の保険証を受付窓口を持参して下さった。
- ・ 患者様に「保険証は最新のもの」の確認をした。
- ・ 何度かやり直した。

### 【問8：問7のトラブル対応で一旦患者に10割負担を請求した事例】

資格が確認できない場合、一旦患者に10割負担を請求することが、オンライン資格確認システムの運用マニュアルに以前は規定されており（6月2日改定）、前述のトラブルによって、10割負担を患者に請求したケースがあったと6医療機関より報告されている。

項目	回答・回答率	
なかった	40件	87.0%
1～2件あった	5件	10.9%
3～4件あった	1件	2.2%
5件以上あった	0件	0.0%
合計	46件	100.0%

### 【問9：問4のトラブルですぐに対応できなかった事例】

項目	回答・回答率	
あった（1～5件）	10件	24.4%
あった（6～10件）	1件	2.4%
あった（11件以上）	3件	7.3%
なかった	27件	65.9%
合計	40件	100.0%

### 【問10：問9ですぐに対応できなかった原因】

項目	回答数
オンライン資格確認のコールセンターに連絡をしたが、すぐに繋がらなかった	4件
レセコンメーカーに連絡をしたが、すぐに繋がらなかった	3件
健康保険証を持ち合わせておらず、すぐに資格を確認できなかった	8件
保険者に連絡したが、資格を確認できなかった	2件
その他	5件

※その他記載内容

- ・ マイナンバーカードを持参していたのに資格情報が反映されておらず保険情報が不明だった
- ・ オンライン資格確認のコールセンターに問い合わせをしたが「わからない、こちらには新しい保険証の連絡は入っていない。保険者に問い合わせして下さい。」と
- ・ カードリーダーが起動しない
- ・ メールでの問い合わせすら返答が遅い



## 【問 11：導入義務化、導入後についての感想、意見より抜粋・整理】

導入義務化や導入後の感想等について尋ねたところ、不安の声が多数寄せられており、様々なトラブルが続出する中で、スタッフの負担増やシステムへの信頼感などの面から、拙速な導入義務化に対する反対意見が多く見られた。なお、システムの利便性について肯定的な意見もあった。

### ○システムエラーに対する不満、負担

1	電源立ち上げの際のシステムエラーになる率高し。3回やって2回なる感じ。今まで使っているレセコンもカルテ開くの時間かかるので、いそがしい時はストレス感じる。
2	義務化先行で、運用はかなりずさんに行われていると思うが、トラブルを報告して、対応してくれる窓口が無いため、トラブルは置きざりにされて、マスコミで報道されたものだけ明視化されているだけだと思う。情報ダダもれの物騒な世の中になったものだと思う。
3	患者さんが加入している保険証の情報をまったく同じ情報でオンライン資格確認システムに反映してほしいし、加入している保険証がかわった時は、最短で、変更した情報を反映するようにしてほしいです。子ども医療の受給者証の番号も反映していただきたいです。
4	マイナンバーカードの情報の反映を即日か早めにしてほしい(特に保険証切替中の方など)。マイナンバーカード受付時の患者様への対応が大変(特に高齢者、機械の操作)。
5	限度額認定区分が、本人が持っているのと資格確認で得た情報と違う事が多かった。
6	時間外、休日などでマイナンバー読み取る機械が作動していない時にマイナンバーだけ持って来院された時の対応に困る(時間外、休日は電源を切っている)。
7	費用、労力など負担が大きすぎる。
8	システム設置や運用にかかる費用が負担
9	マイナンバーカードの有効期限が切れていないのに読み込みができない。
10	健康保険証情報が反映されるのにどれくらいかかるかわからず資格喪失しているし情報が出ないが、新たに加入した保険情報が1ヶ月以上経っても反映されていないためマイナンバーのみだと対応できなかったケースがあったので、来年、紙の証をなくなって大丈夫なのかと疑問に思う。
11	紙ベースの保険証が廃止された場合、カードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険証の読み取りができなかった際や、停電の際にどのように対処したらよいものか不安である。しばらくの間、紙の保険証は残して欲しい。
12	「該当資格なし」を保険者に確認と言われましたが、個人情報の取扱いとして、元々から特に社保は保険証の情報を第三者に教えてくれません。オンライン資格確認は絶対正しいものとして説明を受けておりましたが、そうなるように早期改善をお願いいたします。
13	氏名及びカナが正しく表示されない。自動入力される住所と本人が問診票に記入する現住所に相違がある。職場での紐づけが完了していないことによりオン資格確認ができない。

	上記内容のエラーが度々あり、その都度確認と訂正が必要となるため業務が煩雑となります。情報提供についてなど患者様にご協力いただかなくてはいけない場面も多く負担が大きいように感じます。
14	義務化は設備投資や運用習熟などの負荷となり地方の高齢開業医などへの閉院圧力となりえるのではないかと心配している。

## ○システム操作が難しい患者の対応等、スタッフの負担も

1	高齢者で認知症もある患者さんは、保険証もあった方が良いと思います(顔認証もできず、暗証番号も憶えていない時)。
2	高齢者の使用時に使い方が毎回分からず、スタッフの手がとられる。保険証とマイナンバーの名前の漢字が違う(旧漢字等)。
3	高齢者にはカードリーダーの操作が難しく、サポートが必要。カードリーダーのタイムオーバーが早く、何回もはじめてやり直しになる。顔認証がほとんどうまくいかない。暗証番号を覚えていない人が多い(登録の際、暗証番号がどういう時に必要なのか知らない人が多い)。後ろに並んでいる人に暗証番号が丸見えだと苦情を受けた。 以上により、受付に時間がかかり、人手も取られている。点数が取れないし、情報を取り寄せることもほぼないので、メリットを感じない。
4	義務化したことで受診の都度、保険変更等がないか保険情報を確認できることになり無効な保険請求もなくなる期待がありましたが、情報が正しく反映されないことがあまりにも多く、特に無効や資格なしになることが多く、結局は現物の保険証で事務が確認しなければならない。 また現物があってもオンラインで無効になっていると結局どちらを信用して良いか分からず、10割負担は気の毒なので保険者に確認の電話をすることも増え、特に受付の手がとられることが困っている。また、オンライン資格のコールセンターへ連絡しても、保険者さんの入力が違うので保険者さんへ言って下さい的な返答ばかりで結局何も対応してもらえず、改善される気も全くしない。導入から一年で便利になるかのようで、より負担が増えた現場の状況を知ってほしいと願います。
5	高齢者には、マイナ保険証の使用は本当に難しく毎度受付が読み上げる必要まである。本人確認も暗証番号で2度違えば役所へ行くことになるため、教えるので押して下さいとも言われ、顔認証をおすすめして回避しますが、このやり取りに一人一人時間も消費します。今の所メリットよりデメリットが上回る状態です。
6	費用、労力など負担が大きすぎる。
7	半数ほど顔認証ができなくて手間がかかっています。目視への切りかえもかなり面倒で時間がかかるので、健康保険証の廃止は困ります。
8	いろんなメーカーから読み取り機が出ているので、使用者に毎回説明しなければいけないため、受付での対応が増えた。

9	紛失すると、1000円かかるし、高齢者に優しくないシステムだと思います。義務にする必要は無いと思います。高い機械を買ったけど、使う方はほとんどいません。
10	マイナカードを作成していない方、作成を希望していない方に、受診の度にマイナカードお持ちですかと何度も聞かざるを得ず、気分を害される患者さんがいる。

## ○制度全体に対する不安など

1	「義務化」の強制には反対である。平等の原則に反する。紙保険証は残すべき。国民全員がマイナ保険証を持ってから、この制度を整備すべきであり、マイナンバーカード100%達成のために、医業が犠牲になることには反対である。トラブルが多すぎ！
2	オンライン資格確認システムを付加したことによるベンダーに支払う保守料金が月額1万円を越えて追加された。同システム運用に伴う保守料金のベンダー間の差が大きすぎると感じるのでは是正を求めたい。
3	まだ利用する人が少ない。地域柄、年配の人が多いため、病院＝保険証の認識が高い。1日1人以上は使用するようになっている。
4	マイナンバーカード実質義務化にはもちろん反対である。かつ、保険証機能を持たせるのも時期尚早、廃止はもつてのほか。結局施設や在宅、障害者、支援のない高齢者など自分で何とかできない方はマイナンバー以外の保険証を使うのが一般化すると思う。
5	いずれは全医療機関が対応すべきと思うが、拙速すぎたのではないか。
6	トラブルが相次いでいる報道がある中、一旦中止をしない対応の悪さにシステムを信頼して導入できない。
7	義務化という事で、特にこのシステムに賛同しているわけではありませんでしたが、導入しました。患者さんは入口の機械を見てマイナカードを使わなくてはいけないと思う人が多く、医療機関から間違ったメッセージを送る可能性があると感じました。
8	今のところ問題ないが、報道などで聞かされた時に自分の医院でそれが起こったら、と思うと不安が大きい。特に土曜日や休日当番医外来で起こったら問い合わせが難しく、通りすがりや遠方からの患者の場合10割取らざるを得ないのでは。
9	現状はトラブルがないが、昨今のニュースを聞くと不安な面がある。
10	患者さんからの申告で保険証が変わることがわかっていたが、実際に反映されるまで2週間近くかかり、言われているようなマイナンバーカードのメリットを感じられない。受付業務が簡略化し、楽になったとは感じられない。薬剤情報や検診結果など、反映が遅いため、おくすり手帳にて確認の方が早い。本格的な導入・運用はもう少し現場の声を聞いてからでも遅くなかったと思います。
11	有熱外来では、オンライン資格確認システムの導入はしておらず保険証をデジカメで撮影して資格確認している。マイナンバーカードのみでは保険確認ができない。また、次の来院が期待できない町外者等がマイナンバーカードを持参していない場合、どのように後日確認できるのか(今はFAXやコピーの郵送、写メ等で対応している)。未収金が増えるのではないかと心配している。

12	当院ではトラブルはまだ認めていないが、利用者の絶対数が少ないためと思われる。地震等システム利用できなくなることもあり、現在十分機能している保険証を廃止することは絶対にやめていただきたい。
13	当院ではあまり利用者がおらず、ほとんどが保険証の現物確認で対応している。需要と供給のバランスが崩れているのではないか。

### ○肯定的な意見

1	生年月日、保険者番号などだけで新患カルテ登録ができるのは便利。記号・番号の間違いなどがなくなり、返戻が減った。
2	高額療養費が自動的に限度額適用され、スピーディーである。
3	限度額認定証や標準負担額減額認定証は同意を得られればこちらで照会できるので、申請案内の手間が省けたり、証が提示されるまで治療費やレセプト請求ができないことがなくなったのでよかったと思う。
4	薬剤情報が分かるのは嬉しい。

以上

(集計：石川県保険医協会事務局)